



GÖTEBORGS UNIVERSITET

# Konflikter i skolan - en studie av två skolor i Göteborg

Helena Pettersson  
Violeta Tomic

LAU350

Handledare: Kerstin Sundman

Rapportnummer: VT07 – 2450-05

## Abstract

### **Examensarbete inom lärarutbildningen 41-60 poäng**

**Titel:** Konflikter i skolan – en studie av två skolor i Göteborg

**Författare:** Helena Pettersson och Violeta Tomic

**Termin och år:** Vårterminen 2007

**Kursansvarig institution:** Sociologiska institutionen

**Handledare:** Kerstin Sundman

**Examinator:** Daniel Seldén

**Rapportnummer:** VT07 – 2450-05

**Nyckelord:** konflikter, konflikthantering, konfliktlösning.

#### **Sammanfattning:**

Syftet med vårt arbete var att undersöka hur lärare kan arbeta med att hantera och lösa konflikter på olika skolor, hur lärare kan arbeta med att förebygga konflikter, hur pass säkra lärare känner sig när det gäller konflikthantering samt vilka typer av konflikter som är karakteristiska för två olika skolor.

För att få svar på dessa frågor, genomförde vi kvalitativa intervjuer med fem lärare på två olika skolor i två olika stadsdelar i Göteborgs kommun. Resultaten från dessa intervjuer visar på varierande svar. Lärarna som arbetar på samma skola har oftast samma uppfattning kring hur det ser ut i just deras skola. Dock skiljer sig resultaten skolorna emellan. Exempelvis säger en av lärarna på den ena skolan att han upplever att den vanligaste konflikten ofta handlar om föräldrar som har problem med att deras barn går i samma klass som barn med diagnoser, eller barn från andra mindre välbärgade områden. På den andra skolan säger samtliga intervjuade lärare att de upplever elevers etnicitet som en stor bakomliggande orsak vid konflikter.

Som blivande lärare är det viktigt att ha kunskap om ämnet konflikter, då konflikter tar en stor del av lärarens vardag. Genom detta arbete vill vi få svar på våra frågor kring hur man kan arbeta förebyggande mot konflikter, hur man kan hantera och lösa konflikter i skolans värld, samt hur pass säkra lärare idag känner sig kring ämnet konflikter. En annan sak vi också vill ta reda på är vilken/vilka typer av konflikter som finns i skolan idag.

# Innehållsförteckning

INLEDNING .....	4
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....	5
METOD .....	5
Examensarbete .....	5
Kvalitativa intervjuer.....	5
Etik .....	6
Genomförande .....	6
TIDIGARE FORSKNING .....	7
Vad är en konflikt? .....	7
Varför uppstår konflikter? .....	7
Vad finns det för typer av konflikter? .....	9
Hur hanteras och löses konflikter? .....	10
Varför är det viktigt att kunna hantera konflikter?.....	15
Konflikter och konfliktmodeller i skolan .....	15
Sammanfattning av forskningsöversikt .....	17
RESULTAT .....	19
Inledning av intervjuer .....	19
Hur arbetar personalen med att förebygga konflikter, utifrån de två skolor som vi har genomfört intervjuer på? .....	20
Hur löser och hanterar personalen konflikter på de två skolorna? .....	20
Anser lärarna på de två skolorna att de har tillräcklig kunskap när det gäller att lösa konflikter? .....	21
Vilken typ av konflikter är karakteristiska för just de två skolor som vi har besökt?.....	21
Material om kamratstödjarteam .....	23
Likabehandlingsplan .....	24
Sammanfattning av intervjuer .....	26
DISKUSSION .....	26
Resultatdiskussion .....	26
SAMMANFATTNING OCH SLUTSATS .....	29
REFERENSER.....	31
BILAGA 1 .....	32
Intervjufrågor .....	32

# INLEDNING

I början av kursen LAU 350 var vår tanke att vi skulle skriva om språk och konflikter. Efter att vi hade samtal med vår handledare, ansåg vi att detta var ett ämne som var svårt att avgränsa sig i. Det föll sig relativt naturligt att vi valde ämnet konflikter i skolan. Oftast när vi hör ordet konflikt tänker vi direkt på det negativa, exempelvis att de är svåra att lösa, att människor mår dåligt av dem etc.

På våra verksamhetsförlagda utbildningar (VFU) har vi sett otaliga konflikter. Handledare som vi har mött under våra vfu-perioder, har hanterat och arbetat med konflikter på olika sätt. Därför känner vi oss mycket osäkra på om det finns arbetssätt som är rätt eller fel.

Konflikter kan uppstå elever- lärare emellan, lärare emellan, elever emellan eller mellan lärare- förälder.

Under rubriken *Mål och riktlinjer* i Lpo 94, står bl.a. att skolan skall sträva efter att varje elev ska ha respekt för andra människors egenvärde, medverka till att hjälpa andra människor som utsätts för förtryck och kränkande behandling, kunna förstå andra människors situation. (Lpo, 1994, s. 13-14)

Alla som arbetar i skolan skall, enligt Lpo 94, medverka till att utveckla elevernas känsla för solidaritet och samhörighet, aktivt arbeta emot trakasserier och förtryck av individer eller grupper, visa respekt för varje individ och utgå ifrån ett demokratiskt synsätt. (Lpo, 1994, s. 14)

I Lpo 94, under rubriken *Skola och hem*, står bl.a. att läraren skall samverka med och ständigt informera föräldrarna om elevens skolsituation, trivsel och kunskapsutveckling, läraren skall hålla sig informerad om varje elevs personliga situation och ha respekt för varje elevs integritet. (Lpo, 1994, s. 19)

Vi är, som lärare, skyldiga att följa läroplanen. Läroplanen tar inte specifikt upp begreppet konflikter men det vi har hämtat ur läroplanen kan, om man som personal i skola inte följer den, visa på hur konflikter kan uppstå.

Vi anser att skolans styrdokument är tydliga och att det är viktigt att man visar respekt för andra. Det är viktigt att som lärare föregår med gott exempel. Gör man inte det kan det misstolkas av eleverna. Om man som lärare i sin undervisning utgår ifrån talesättet ”behandla andra som du vill själv bli behandlad” är det viktigt att man själv tänker på det, annars kan det leda till att elever förlorar respekt för läraren och även för varandra. Det kan dessutom leda till att konflikter uppstår. Det är också viktigt att personalen i skolan arbetar med att utveckla elevers respekt för andra människor, detta underlättar arbetet för att få elever att förstå vad en konflikt innebär och hur det kan påverka de som är inblandade.

Kunskaper kring konflikter är inget vi anser att man som lärarstudent får speciellt mycket av under lärarutbildningen, såvida man inte själv väljer en kurs som handlar om just detta ämne. Eftersom vi anser att vi saknar ganska mycket kunskap kring konflikter och hur man kan lösa dem, kände vi när vi började skriva examensarbetet att vi ville ha mer kunskap kring det. Vi vet också att vi kommer att stöta på olika konflikter på våra kommande arbetsplatser. Därför känns det extra viktigt att skriva om ämnet. Det är viktigt att ha en bra grund att stå på.

Förhoppningen med arbetet är att vi ska känna oss säkrare på att hantera konflikter, och att vi inte känner oss osäkra eller rädda för att försöka lösa dem.

Vi kände att vi ville koncentrera oss på att skriva om konflikthantering och konfliktlösning, dels i skolan som utbildning för barn, dels som arbetsplats för lärare och annan personal.

Vi vill dessutom veta hur man försöker förebygga konflikter ute på skolorna.

Vi har också tänkt ta reda på vilka typer av konflikter som är vanliga på skolorna.  
Vi vill även ta reda på hur pass säkra lärare ute i arbetslivet känner sig när det gäller konflikter och olika konflikthanteringsmetoder.

## **SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR**

Vårt syfte med examensarbetet är att ta reda på hur man kan förebygga konflikter, hur man kan lösa konflikter och huruvida lärare ute i skolorna känner sig säkra eller inte på att hantera konflikter.

Vi har valt att koncentrera oss på följande frågor:

- Hur arbetar personalen med att förebygga konflikter, utifrån de två skolor som vi har genomfört intervjuer på?
- Hur löser och hanterar personalen konflikter på de två skolorna?
- Anser lärarna på de två skolorna att de har tillräcklig kunskap när det gäller att lösa konflikter?
- Vilken typ av konflikter är karakteristiska för just de två skolor som vi har besökt?

## **METOD**

### **Examensarbete**

I Johansson och Svedners (1998) bok står följande:

”I examensanordningarna står att det skall ingå ett examensarbete i vilket ingår att relatera de vetenskapliga teorier studenten blivit förtrogen med till de kommande arbetsuppgifterna.”  
(Johansson och Svedner, 1998, s. 6)

Johansson och Svedner skriver dessutom att anledningen till att examensarbetet skrivs i slutet av lärarutbildningen, är för att studenten skall formulera en problemställning utifrån vad studenten har lärt sig om yrket genom VFU – perioder och teoristudier. Enligt författarna är de mest givande examensarbetena dem där de studerande har valt ämnen som kan kopplas till arbetet som lärare. (Johansson och Svedner, 1998, s. 9)

Stukát skriver i sin bok att när man själv är med om att skapa ny kunskap, ger detta en stor tillfredsställelse för oss som människor. För studenten innebär detta en möjlighet att fördjupa sig inom ett område som man är intresserad av, och även en möjlighet att få svar på frågor som man har tänkt på under utbildningens gång. (Stukát, 2005, s. 5)

Som lärarstudent skall man genom examensarbetet utveckla sitt vetenskapliga förhållningssätt och få en tydligare syn på kunskap. Detta förhållningssätt kan man sedan som lärare förmedla till de elever man kommer att möta under sin yrkeskarriär. (Stukát, 2005, s. 5-6)

Ett annat viktigt skäl till att skriva ett vetenskapligt arbete är att man som lärare lättare ska kunna förstå olika resultat byggda på forskning, och tillämpa dem i sin skolvardag. (Stukát, 2005, s. 6)

### **Kvalitativa intervjuer**

Trost (2005) skriver i sin bok om skillnaderna mellan kvalitativa och kvantitativa intervjuer. Vi har använt oss av kvalitativa intervjuer med lärare på två olika skolor i Göteborg. Vi ansåg att då vi var intresserade av frågor med så utförliga svar som möjligt, var den kvalitativa intervjun det bästa alternativet för oss. Några av kännetecknen vid kvalitativa intervjuer är till exempel att man ställer raka frågor, som man vill ha så utförliga svar på som möjligt. Efter

intervjuerna har man då förhoppningsvis mycket material, där man kan hitta många intressanta svar och åsikter från den man intervjuat. (Trost, 2005, s. 7)

Med tanke på vårt val av ämne, kändes den kvalitativa intervjun som en fördel för oss.

Trost skriver vidare att man vid den kvalitativa intervjun ofta noterar den intervjuades ungefärliga ålder. (Trost, 2005, s. 11) När vi genomförde våra intervjuer tänkte vi från början inte på ålder. När vi sedan skrev ner våra intervjufrågor ansåg vi att det kunde vara bra att ha med åldern, eftersom detta ihop med hur länge lärarna har arbetet som lärare, kan visa på vilken erfarenhet de har av konflikter.

I sin bok skriver Trost att om man är intresserad av att försöka förstå hur människor resonerar eller tänker kring vissa ämnen, kan det vara en fördel med att göra en kvalitativ intervju. (Trost, 2005, s. 14)

## **Etik**

Eftersom man måste ha tillstånd från elevers föräldrar om de är under 18 år, och vi eventuellt inte skulle hinna få in alla tillstånd i tid, var det en av anledningarna till att vi valde att intervjua lärare.

När vi tog kontakt med de aktuella skolorna, informerades vi om att vi var lärarstudenter vid Göteborgs universitet och att vi skulle använda informationen från lärarna till ett examensarbete om konflikter. Stukát (2005) skriver att denna typ av information räknas som en del av det han kallar informationskravet. (Stukát, 2005, s. 131)

Stukát menar att när man genomför en undersökning, brukar de flesta författare ha någon etisk fråga att brottas med. (Stukát, 2005, s. 130) I vårt fall handlade de etiska frågorna om att anonymisera skolorna, samt de lärare som deltog i våra intervjuer.

Vid genomförandet av våra lärarintervjuer frågade vi varje lärare efter deras namn och ålder. Detta innebär att lärarna inte har varit anonyma inför oss som intervjuare, men är anonyma för läsaren eftersom vi har gett lärarna fingerade namn. (Trost, 2005, s. 41) Lärarna är även anonyma för den/de som läser vårt arbete, eftersom vi inte har skrivit ut skolornas namn eller var i Göteborg de ligger.

## **Genomförande**

Anledningen till att vi valde intervjuer var för att vi var intresserade av vad lärare hade att säga om ämnet konflikter. En annan anledning till att vi valde intervjuer, var för att det kändes som att det var det lättaste sättet att få lärare att ställa upp, till skillnad från exempelvis enkäter som tar mer av lärares tid. En anledning till att vi valde att intervjua lärare, var för att det var lärares kunskap och metoder kring konflikter och konfliktlösning som är det som intresserar oss i just detta arbete. Då elever kan ha svårt att förstå vad begreppet konflikt innebär, var det ännu en anledning till att intervjua lärare.

Efter att vi haft vårt första samtal med vår handledare, var tanken att vi skulle intervjua fyra lärare på två olika skolor. Resultatet skulle då bli åtta intervjuer sammanlagt. Det blev dock till slut endast fem intervjuer sammanlagt, då många lärare kände sig stressade och redan hade mycket att göra inför terminens slut.

Vid valen av skolorna, ringde vi runt till två skolor och fick direkt svaret att vi kunde komma på besök för att intervjua lärare på dessa skolor.

Det var tänkt att en av oss skulle vara på en skola med ca 50 % elever med invandrarbakgrund, men dagen innan vi skulle genomföra våra intervjuer ringde rektorn från skolan och sa att de inte hade möjlighet att ta emot oss. Detta på grund av att de redan hade många lärarstudenter. En av oss fick då ringa runt till andra skolor, och fick som tur var kontakt med en skola i samma område som kunde tänka sig att ställa upp.

Vi genomförde intervjuerna på de aktuella skolorna när lärarna hade rast eller håltimme. Intervjutiderna varierade mellan 15-30 minuter, beroende på hur pass utförliga och/eller stressade lärarna var. Då vi inte hade tillgång till en bandspelare, antecknade vi under tiden vi intervjuade lärarna. Ibland tyckte vi att det kunde vara besvärligt för att vi var tvungna att anteckna och lyssna samtidigt. På grund av tidsbrist och för att risken att den intervjuade kan känna sig obekväma, valde vi att bara vara en intervjuare vid varje intervju. Utifrån de frågeställningar vi har använt oss av i arbetet, har vi sammanställt svaren vi fick av lärarna. Vi valde att dela upp de två skolorna så att en av oss var på den ena skolan, och den andra av oss var på den andra skolan. För att eventuellt få fram olika uppgifter, använde vi oss av en skola där ungefär 80 % av eleverna har invandrarbakgrund, och resten har svensk bakgrund, och en skola där majoriteten av eleverna har svensk bakgrund. Båda skolorna tillhör Göteborgs kommun. Tanken med att välja dessa två skolor, var för att få fram uppgifter kring vilka typer av konflikter som kan uppstå. Från de båda skolorna fick vi material som handlar om hur skolorna arbetar förebyggande med konflikter, mobbing samt annan form av kränkande behandling. Från den första skolan fick vi en rapport som handlar om skolans arbete med kamratstödjare. Från den andra skolan fick vi en likabehandlingsplan samt en arbetsplan mot mobbing och kränkande behandling. Vi har valt att sammanställa de tre olika handlingsplanerna i intervjudelen.

Vi har även läst om tidigare forskning i olika böcker. Framförallt har vi sökt efter böcker som handlar om konflikthantering, konfliktlösning och konfliktmodeller. De flesta böcker har vi lånat på olika bibliotek i Göteborg och omkringliggande område, samt att vi hade några böcker själva.

## **TIDIGARE FORSKNING**

### **Vad är en konflikt?**

Enligt Maltén (1998) uppstår en konflikt vid en sammanstötning, en kollision eller annan oförenlighet mellan mål, intressen, synsätt, värderingar, grundläggande behov eller personlig stil. (Maltén, 1998, s. 145)

Enligt Carlander (1990) är konflikter nära släkt med förändring, och i bästa fall kan konflikten leda till en förändring till det bättre. (Carlander, 1990, s. 4)

Stensaasen och Sletta (1997) har i sin bok valt att definiera mellanmännsliga konflikter på följande sätt:

”En konflikt existerar när två eller flera parter i ett ömsesidigt beroendeförhållande uppfattar det så att deras handlingar och motiv är oförenliga.” (Stensaasen, Sletta, 1997, s. 265)

### **Varför uppstår konflikter?**

Maltén (1998) menar att många av oss, när en konflikt uppstår, använder oss av felbeteenden. Dessa kan bland annat innebära att man:

- Flyr, man vägrar att se problemet eller så bagatelliserar man det.
- Utser en syndabock. Denna person får ta på sig ansvar för den aktuella konflikten, och det spelar då ingen roll om det har varit flera inblandade i konflikten.

- Gör sig beroende av ledaren. Ledaren kan t.ex. vara ens chef eller någon i arbetsgruppen som får ta över ansvaret när man själv har misslyckats. (Maltén, 1998, s. 146)

Stensaasen och Sletta (1997) påstår att några av de vanligaste orsakerna till olika konflikter är: oklara mål, dåligt definierade roller, ouppfyllda förväntningar, slumpmässig, dominerande eller vag utövning av auktoritet, irriterande personlig stil etc. Observationer har visat att tonåringar i genomsnitt är inblandade i ca sju konflikter per dag. Författarna påstår att barn och ungdomar använder mer tid till konflikter än till samarbete. (Stensaasen & Sletta, 1997, s. 264)

Enligt de Klerk (2000) är det sällan som själva konflikten upptäcks direkt, oftast märker man konflikten på grund av dess biverkningar. (de Klerk, 2000, s. 15)  
de Klerk menar också att det är viktigt att alla med personalledande ansvar har kunskap om konflikter och dess symtom. Han skriver att ”ju tidigare man inser förekomsten av arbetskonflikter, desto större är chansen att kunna vända den negativa utvecklingen”. Några av de tydligaste tecknen på att en konflikt förekommer, är: återkommande irritationsmoment, klagomål, avvikelser från regler, upprepad frånvaro etc. (de Klerk, 2000, s. 16)

de Klerk skriver att:

”varje sund arbetsmiljö är dynamisk, rörlig och delvis oförutsägbar. Där ligger den skapande och utvecklande kraften. I en sådan miljö flödar intressen, idéer och viljor. Där uppstår kollisioner mellan alla dessa krafter, och konflikterna är självklara och sunda reaktioner.” (de Klerk, 2000, s. 24)

Ljungström och Sagerberg (1991) skriver:

”att oenighet ingår som en del i konfliktbegreppet brukar alla hålla med om. Oenigheten kan t.o.m. handla om att ni är oeniga om att ni är oeniga! Den ena parten tycker kanske att den pågående diskussionen bara är kul och intensiv. Den andra känner sig påhoppad och upplever en stark konflikt.” (Ljungström och Sagerberg, 1991, s. 11)

Ljungström och Sagerberg skriver att hur mycket energi man lägger i konflikten och situationen beror på hur viktig den är för personen. Energiåtgången kan variera både mellan olika individer och inom den enskilda individen vid olika tillfällen. I samverkan med vissa personer kan det minsta lilla missgrepp bli till en konflikt medan samvaron med andra personer kan vara intensivt laddad utan att det känns konstigt. (Ljungström och Sagerberg, 1991, s.11)

Utas Carlsson (2001) skriver att ett problem i skolor och i samhället som helhet är fördomar mot minoriteter, etniska och andra. Känslor av överlägsenhet leder till etnocentrism. Det är viktigt att kunna förstå mekanismer för då kan det vara lättare att handskas med dem. När grupper känner sig hotade kan upptrappning av en konflikt inträffa. Det kan handla om värderingar eller mänskliga behov. Att tänka i termer av ”vi” och ”de” bildar ännu en mekanism i upptrappningen. (Utas Carlsson, 2001, s.111)

Utas Carlsson skriver att Gordon Allport i sitt standardverk *The Nature of prejudice*, betonar att det finns många orsaker till etniska fördomar och beskriver en rad psykosociala aspekter. Allport skiljer mellan fördomar och förutfattade meningar och förklarar hur fördomar utvecklas. Han menar att vi människor inte kan behandla varje situation utan en förutfattad mening. Allport ställer frågan: om man inte hade en förutfattad mening om ett fenomen, vad skulle vi då ha för nytta av våra tidigare erfarenheter? I vårt dagliga liv bildar vi klasser och kategorier för att de fungerar som vägledande för oss, anser Allport. Grunden för våra



förutfattade meningar utgörs av de kategorier vi skapar. Allport menar också att det finns fördomar som är både positiva och negativa, men positiva fördomar utgör inte problem på samma sätt som negativa fördomar.

Det hör till människans natur att söka förklaringar. Olika kulturer ger oss många av dessa svar. Vi människor socialiseras till olika attityder. Barn och ungdomar lär sig snabbt fördomar från vuxna, eftersom de vuxna i barnens närhet är förebilder. (Utas Carlsson, 2001, s. 112) Brännlund (1991) skriver att alla konflikter orsakas av någon sorts sakfråga. Han uppskattar proportionen mellan sak- och känslomässigt innehåll i genomsnittskonflikten till högst tio procent sakinnehåll och minst nittio procent känslor. Med konflikt menar han här meningsmotsättningar, som har uppnått så höga känslomässiga laddningar att de omöjligen kan lösas med bara logik. Detta händer alltid då man gått från sak till person. Brännlund menar att konflikter uppstår, förutom ur rena sakfrågor, också utifrån behovskollisioner och värderingsmotsättningar. Man anser, tror, eller önskar helt oförenliga saker. Om det inte vore för vår benägenhet att ständig styras av en slags motsägelseprincip, skulle inte detta behöva leda till konflikter. Om en har fel så måste den andra ha rätt. Är något rätt så är allt annat fel. Brännlund påstår att konflikter bestå av de mer unika inslagen i mänsklig beteende, därför att de bygger på att genom uteslutande logiska resonemang kommer fram till "den egna sanningen". (Brännlund, 1991, s. 15-16)

### **Vad finns det för typer av konflikter?**

Maltén (1998) skriver att den destruktiva konflikten skapar likgiltighet och leder till avstannande arbete, idétorka och svårigheter att förändra.

Enligt Maltén kännetecknas den konstruktiva konflikten av att man där inriktar sig på att se möjligheterna. Olika åsikter blir synliga och därmed kan bättre idéer bli följden, samt att både den enskilda personen och arbetslaget får visa vad man kan och vad man klarar av. (Maltén, 1998, s. 152)

Enligt Carlander (1990) finns det två typer av konflikter: erkända eller förnekade. De erkända konflikterna har störst möjlighet att lösas. De förnekade konflikterna är svåra eller ibland omöjliga att lösa. Vid dessa typer av konflikter läggs skulden ofta på andra människor och grupper i samhället. Man blundar för den verkliga anledningen och försöker istället hitta någon orsak eller en syndabock för att samarbetet inte fungerar.

Carlander menar att om man är rädd för att erkänna att det finns konflikter, t.ex. på arbetsplatsen eller i samhället, försöker man leva efter en så kallad "harmonimodell". Den innebär att alla problem och all kritik sopas under mattan, man låtsas inte om dem, eftersom man förnekar konfliktens existens. (Carlander, 1990, s. 4)

Den destruktiva konflikten kan kännas igen på att den ständigt trappas upp och på behovet att finna syndabockar inom eller utanför gruppen, skriver Carlander. Om en konflikt förblir olöst, är den oftast destruktiv. De inblandade kan då känna sig besvikna, eftersom de negativa krafterna som utgör en destruktiv konflikt, påverkar arbetet och får ha fritt spelrum.

Den konstruktiva konflikten kännetecknas av öppenhet, och en ömsesidig önskan att lösa konflikten, vilket leder till en ökad trygghet, med känsla och intresse för varandras behov och läggning i gruppen. Carlander skriver vidare att om man är med om en konflikt som verkligen löses är det oftast konstruktivt, eftersom det bidrar till att man omvärderar tidigare erfarenheter och värderingar, både hos individen och inom gruppen. (Carlander, 1990, s. 15)

Enligt Stensaasen och Sletta (1997) finns det två typer av konflikter: känslomässiga och kognitiva.

Känslomässiga konflikter präglas av starka känslor som inte förenas. Det kan uppstå negativa känslor gentemot personer som står en nära.

Kognitiva konflikter uppstår då en person har svårt att komma till en överenskommelse mellan olika idéer och/eller uppfattningar som samtidigt kan finnas hos personen. En av de vanligaste orsakerna till en sådan konflikt är då en person får någon information som inte stämmer med den kunskap som personen har sedan tidigare. (Stensaasen & Sletta, 1997, s. 266)

Ellmin (1985) skriver att konflikter alltid har både skrämt och intresserat människor. Vi kan känna rädsla för själva konflikten eller för dess konsekvenser, men en konflikt lämnar oss aldrig oberörda. Enligt Ellmin brukar konflikter traditionellt delas in inom människor, mellan människor, och sådana som har sin rot i struktur, organisation och samhälle. Konflikter kan utforskas på olika nivåer: individnivå, gruppnivå eller organisation/samhällsnivå. Skolan är ett fält för samtliga varianter av konflikter. ”Varje individ befinner sig i konfliktsituationer inom de olika delfälten och vi påverkas av dem, och vi påverkar själva.” (Ellmin, 1985, s. 12) Ellmin skriver i sin bok att konflikter kan exemplifieras ur olika perspektiv. Utgångspunkten kan tas i politik, socialantropologi, ekonomi, sociologi etc. Konflikter kan studeras på olika nivåer som exempelvis, gruppnivå, individnivå och samhällsnivå. En normal inledning är:

- inom-personskonflikter (s.k. intra-psykiska konflikter)
- mellan-personskonflikter (s.k. inter-personella konflikter)
- organisations-/eller samhällskonflikter (systemkonflikter)

På det sättet spänner konfliktbegreppet från småskaliga konflikter inom människor, över konflikter mellan människor, till storskaliga konflikter mellan/inom organisationer eller nationer. Enkla eller entydiga samband mellan nivåerna existerar inte. (Ellmin, 1985, s. 23)

## **Hur hanteras och löses konflikter?**

de Klerk (2000) menar att det viktigaste när det gäller att lösa en konflikt inom arbetslivet, är att veta vad en konflikt är. Man måste inse att det rör sig om en konfliktsituation. Det är också viktigt att veta vad konflikten handlar om: är det en personfråga och/eller en sakfråga? Vem eller vilka ska reda ut konflikten? (de Klerk, 2000, s. 13)

Maltén (1998) säger att man brukar prata om fyra olika strategier eller förhållningssätt när man talar om konflikthantering. Dessa fyra är:

- Defensiva strategier. Här löser man problemet genom att dölja konflikten eller ignorera den: ”Nu talar vi inte mer om det.” Det är också vanligt att man i denna strategi utser en syndabock.
- Makt – och tvångsstrategier. Här förutsätts att parterna är beroende av varandra. Man provar varandras styrka och utsätter motparten för press. Man får här en vinnare och en förlorare. Konflikten blir inte löst, den blir istället inkapslad.
- Rituell strategier. Här gäller det att avdramatisera konflikten. Detta gör man genom att rikta uppmärksamheten på ordningsfrågor. Här får de båda parterna en subjeksroll. (Maltén, 1998, s. 174-178)

Maltén menar att dessa tre strategier oftast inte ger någon lösning på problemet, de har en ytterst begränsad effektivitet. Enligt författaren är den bästa strategin den fjärde och sista, nämligen

- Samverkansstrategier. I denna strategi ingår, till skillnad från de tre tidigare strategierna, följande:
  - Problemlösande samtal,
  - förhandlingar, och eventuellt
  - medling genom en tredje part.

Maltén säger att den här strategin innebär att båda parter får en aktiv subjeksroll. Strategin leder till ett vinna/vinna-förhållande, där alla ska känna sig motiverade och engagerade att lösa konflikten. Den här strategin är därför konstruktiv. (Maltén, 1998, s. 174-178)

Carlander (1990) skriver att eftersom konfliktorsakerna kan vara många och det finns många olika sätt att se på en konflikt, går det inte att ge något allmängiltigt recept på hur konflikter kan eller bör lösas. Det är istället viktigt att försöka belysa olika vägar vid konfliktlösning i en grupp. Några av de olika alternativen är:

- att öka medvetenheten hos dem som är inblandade i konflikten,
- att rikta uppmärksamheten på gemensamma övergripande mål,
- att träna sig i konfliktlösning,
- att pröva olika typer av förändringar,
- att medla mellan de inblandade parterna. (Carlander, 1990, s. 5-6)

Något som är viktigt för att kunna bidra till konfliktlösning är att man lyssnar, lever sig in i och känner respekt för dem som är inblandade, skriver Carlander. Det är också viktigt att tänka på att en människa kan förstå och hantera vissa konflikter och bidra till att konflikter löses på ett positivt sätt, medan andra konflikter kan vara svåra att hantera och stå ut med. (Carlander, 1990, s. 12)

Enligt Carlander ger konfliktlösning bland barn och ungdomar ökad insikt och förståelse för egna och andras känslor, tankar, behov och motiv. Att lära sig hantera konflikter kan minska våldshandlingar och ger andra och bättre verktyg än fysiskt våld mot dem som man blir arg på. Självförtroendet hos barn ökar om de vet att konflikter kan lösas när de inträffar, utan att någon vinnare eller förlorare utses. För barn som upplever många konflikter runt omkring sig kan det vara särskilt viktigt att få uppleva vuxna som engagerar sig och arbetar för att konflikter blir lösta. (Carlander, 1990, s. 21)

Carlander skriver att:

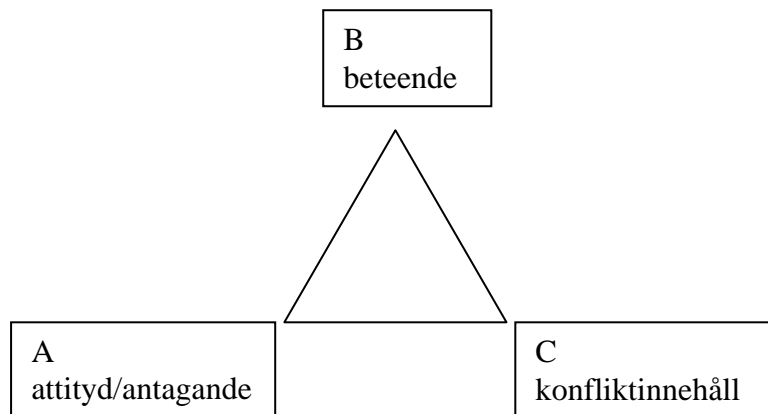
”när man arbetar med barn, är det viktigt att försöka bygga upp självkänsla och att skapa förutsättningar för rak och öppen kommunikation. Det är viktigt att skapa ett sådant gruppklimat att alla kan känna sig trygga, säkra och vågar hävda sina åsikter”.

Barn behöver uppleva trygghet, öva sig i att uttrycka sig samt skapa bilder av hur samhället är eller borde vara. Den människa som inte har mötts med respekt som liten vågar oftast inte uttrycka sina känslor, tankar eller värderingar som vuxen utan måste förtrycka sig själv och sin person. (Carlander, 1990, s. 29-30)

Utas Carlsson (2001) skriver att enligt Galtung (1978) definieras konflikten som *”incompatibility between goals, states, or values held by actors in a social system”*. Om man översätter meningen så betyder det att konflikt äger rum när parter har mål eller värderingar som är oförenliga. Mål har med parternas önsknings att göra, något de är ute efter, materiellt eller icke- materiellt. (Utas Carlsson. 2001, s.50)

Galtungs välkända konflikttriangel handlar om hur konflikter trappas upp. Konfliktens tre delar är attityd, beteende och konfliktens mening. På engelska blir det A, B och C. Bokstaven A

står för "*attitude/assumptions*" (attityd/antagande), B står för "*behaviour*" (*beteende*) och C står för "*conflict content/contradiction*" (konfliktinnehåll/det oförenliga). På en triangel är de här komponenterna placerade i var sitt hörn. (Utas Carlsson, 2001 s. 50)

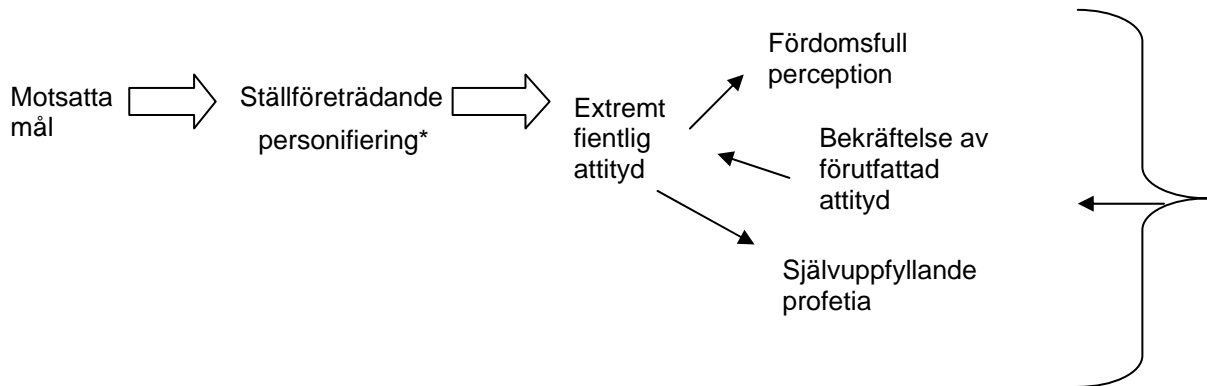


Den tydliga sidan av konflikten är beteende (B). Under detta finns ett innehåll i konflikten, (C) i likhet med attityder och antagande berör (A). Det som A och C står för kan vara gömt för aktörerna, men medvetenhet kan förbättras genom inre och yttre dialog. På detta sätt kan förståelsen av en själv och den andra/de andra komma att bli större. Galtungs förklaring av triangeln kan hjälpa oss att se mönstret av ömsesidig förstärkning som leder till upptrappning av konflikter. Enligt Galtung kan hans triangel fungera på alla nivåer som exempelvis mellan individer, grupper och nationer. Galtung menar att konflikttriangeln ger oss ledtrådar hur konflikter kan hanteras. En konflikt kan börja i vilket hörn som helst och på samma sätt kan den också stoppas från vilket hörn som helst. (Utas Carlsson. 2001, s.51)

Utas Carlsson skriver att Galtungs triangel och Coopers och Fazios spiral är nära besläktade. Modellerna tar upp mekanismer som ger en grund till attityder som trappar upp konflikter. Syften är att skapa förståelse för de psykologiska principer som får människor i grupp att tycka illa om varandra, något som ger orsak till konflikter med människor i andra grupper. (Utas Carlsson. 2001.s.53)

En spiral av förväntningar och beteenden:

Ett flödesdiagram som framställer utveckling och upprätthållande av fientliga attityder hos en grupp mot en annan.



\* "Med ställföreträdande personifiering avses upplevelsen medlemmar i en grupp har att en annan grupps handlingar är riktade mot och avsedda för dem, d. v s. för att skada dem. Detta är ännu en faktor som ökar fientligheten". (Utas Carlsson, 2001, s.54)

Om vi tänker oss två grupper med oförenliga mål och att det finns en konflikt mellan dem. Vad händer i dessa grupper? Ställföreträdande personifiering är en av de mekanismer som påverkar attityder och beteenden, som innebär att en person eller grupp uppfattar att en annan grupps (persons) handlingar har för avsikt att skada just dem. På detta sätt skapas fientliga attityder. Dessa ger orsak till förhoppningar på kommande negativa beteenden från den andra gruppens medlemmar. Nu kommer gruppens medlemmar att märka förhållanden ("fördomsfull perception") som styrker den fientlighet som de känner och uttrycker. Bevis kommer att påträffas vilka gör att förväntningarna fullgörs. "I den mån de andras beteende inte är i överensstämmelse med de förväntade, kommer gruppens medlemmar att förklara det med tillfälliga undantag eller liknande, medan det kommer att uppfattas som typiskt för de andra gruppmedlemmarnas natur och deras beteende är i överensstämmelse med den förutfattade meningen". (Utas Carlsson, 2001, s.54)

De fientliga attityderna kommer på det här sättet att bli bekräftade. Gruppens medlemmar kommer att stödja varandra och på det sättet stärka effekten av den nämnda mekanismen.

Den andra orsakskedjan som har en grund till den nedre spiralen i figuren har att göra med den självuppfyllande profetian:

"Beteende, som en funktion av de förväntningar man har, kan påverka den (de) andras beteenden och på så vis skapa en självuppfyllande profetia. I likhet med fördomsfulla eller förutfattade perceptioner leder detta till att ens uppfattning om den andra individen eller gruppen bekräftas". (Utas Carlsson, 2001, s. 54-55)

Genom detta förstärks den ursprungliga inställningen. Man hittar bevis. Om en grupp är objektet kan förloppet bli ännu starkare då gruppen representerar många individer med olika karakteristika. De negativa erfarenheter man har av en person kan genom generaliseringar tillskrivas hela gruppen.

"Till yttermera visso påverkar gruppmedlemmar varandra på ett sådant sätt att de förstärks i sina uppfattningar. Avvikande meningar kommer att tryckas ned eller aldrig komma till

uttryck. Detta gör att den självuppfyllande profetian kan komma att få ännu större, i detta fall negativ, effekt". (Utas Carlsson, 2001, s. 55) Utas Carlsson beskriver här hur en grupps medlemmar kan tänka och känna. I den andra gruppen kan det också hända samma sak då det handlar om interaktion mellan grupperna. Detta betyder ökning av förutfattade meningar vilka då ännu säkrare kommer att styrkas. Mellan grupper såväl individer tar Galtungs konflikttriangel hänsyn till interaktionen. De här två modellerna, Galtungs och Coopers och Fazios kompletterar varandra. "Man kan säga att den senare vidareutvecklar vad som sker i attitydhörnet av Galtungs triangel." (Utas Carlsson, 2001, s.55)

Utas Carlsson menar att både Galtungs välkända konflikttriangel och Coppers och Fazios spiral av förväntningar och beteenden styrker varandra, och behandlar hur konflikter trappas upp. De utgår ifrån människors sätt att tänka, känna och handla och är användbara både och på individer och grupper. (Utas Carlsson, 2001, s.51)

Utas Carlsson skriver om den amerikanske psykologen Marshall Rosenberg som har grundat centret för ickevåldskommunikation. Under sina workshops använder han olika dockor för att demonstrera olika slags kommunikationer. Giraffen står för ickevåldskommunikation och vargen för det våldsamma sättet att kommunicera. Det betyder att man lägger skulden på den andra parten. Varför Rosenberg har valt just giraffen är för att den genom sin långa hals kan symbolisera överblick över situation, och för att den har ett stort hjärta som föreställer varma känslor och empati. (Utas Carlsson, 2001, s.71)

Giraffspråket går ut på att bli medveten om sina känslor, att kunna uttrycka dem i ord samt hantera dem på ett praktiskt sätt, och att lyssna aktivt och ge jag-budskap. Genom att ge du - budskap, säga hur någon är, dömer och analyserar vi dem. Vi kan uttrycka vår vrede och irritation och vilka känslor vi än har, men vi bör undvika att kritisera, anfälla, straffa, döma och stämpla människor. (Utas Carlsson, 2001, s.71)

de Klerk (2000) ställer frågan: måste konflikter lösas? Hans svar är att "så länge motsättningarna inte hindrar någon från att trivas och från att arbeta efter bästa förmåga finns ingen direkt anledning att undanröja dem". (de Klerk, 2000, s. 23)

Ljungström och Sagerberg (1991) menar att alla konflikter inte kan lösas men om man bär på en konflikt inom sig en längre tid, tär den på ens krafter. Då är det viktigt att göra den tydlig och kunna bli av med den. I värsta fall kan man börja må dåligt av att leva med en inre konflikt. Alla konflikter är inte värda att satsa energi på. Vissa konflikter kan bara nonchaleras för att de inte ska ta energi från personen. Det kan hända att en konflikt kan vara viktig för någon annan person som är inblandad i den aktuella konflikten, då måste alla inblandade kunna ta sitt ansvar, även om man inte själv tycker att det är en stor konflikt. (Ljungström och Sagerberg, 1991, s. 12)

Metoder för att hantera konflikter är inte alltid detsamma som konfliktlösning, eftersom att lösa en konflikt innebär att man kommer överens med personen som man hamnat i konflikt med, och då kan det hända att konflikten har upphört. Oavsett av vilken anledning man befinner sig i konflikt, är det viktigt att på ett medvetet sätt kunna välja metoder för hantering. För att kunna lösa en konflikt måste samtliga inblandade verkligen *vilja* lösa den. Då finns det möjligheter att man lyckas lösa konflikten. Med ovilja från någon part, får man en mer komplicerad konflikthantering. (Ljungström och Sagerberg, 1991, s. 12-13)

Brännlund (1991) skriver i sin bok att konflikter använder mängder med energi, energi som kunde skapa storverk. Vi är mer än nödvändigt benägna att hantera konflikter som om de var sakliga tvistefrågor, trots en övertydlig, känslomässig överbyggnad. Detta kan klarlägga

varför så många multinationella, storpolitiska konflikter aldrig kan redas ut. (Brännlund, 1991, s. 16)

### **Varför är det viktigt att kunna hantera konflikter?**

Maltén (1998) menar att om man inte i tid tar tag i en växande konflikt, kan man eventuellt märka att produktiviteten sjunker och kvaliteten på arbetet minskar. Det är också möjligt att man märker en ökning vad gäller sjukskrivningar och personalomsättning. I arbetsgruppen kan man se att det råder dålig stämning, folk är oroliga, rastlösa och lättirriterade. Man kan till och med drabbas av ångest och panikkänslor. Det är också vanligt att folk är trötta, har svårt att koncentrera sig på sitt arbete, samt är passiva i arbetet. Dessa tecken visar på att allt inte står rätt till i arbetsgruppen eller på arbetsplatsen. Frågar man då börjar ställa sig är: vad är det som är fel, vad kan jag/vi göra för att lösa detta? Vid psykosomatiska reaktioner, såsom aggressivitet, sömnstörningar, minnesluckor, handlingsförlamning, fobier och depression, bör man kontakta läkare eller terapeut. (Maltén, 1998, s. 147)

Tecknen som Maltén har nämnt, bör man som lärare vara uppmärksam på hos sina elever, enligt författaren. (Maltén, 1998, s. 149)

Enligt Ljungström och Sagerberg (1991) kan tankar som ”det är väl inte värt att bråka om” lätt trappa upp konflikten, för att den person som får kommentaren kan känna sig nedvärderad. Är man som medpart i en konflikt redan orolig, kan påståendet tolkas som ”det jag säger är inte viktigt”, eller ännu värre, ”jag som människa är inte viktig.” (Ljungström och Sagerberg, 1991, s. 12)

### **Konflikter och konfliktmodeller i skolan**

Ellmin (1985) skriver att skolvardagen består av många konfliktsituationer, ibland med orsaker utanför skolan, ibland med ”egenproducerade orsaker”, men för det mesta orsakas de av samverkande faktorer skola - samhälle. Konflikter mellan åsikter, tankar, och handlingsalternativ är oundvikliga i alla förhållanden som rör inlärning, problemlösning och beslutsfattande. I skolans värld finns konflikter bland annat mellan lärare, skolpersonal och skolläda, mellan lärare och elever och mellan elever. Konflikterna kan bero på personerna, på förhållandena i skolan eller på samhället i stort. Konflikterna finns och kan undersökas och behandlas på olika nivåer. (Ellmin, 1985, s.12)

Ellmin menar att konflikter som skapas av elevers olika språkliga, etniska, sociala och ekonomiska bakgrund oftast hör till närmiljön. Hit hör även skolans kunskapsvärdering och skolans sätt att organisera arbetet.

Ellmin hävdar att alla med insyn i skolan vet att konflikterna finns där och att man inte kan undvika konfrontationer. Ibland kan konfrontationerna till och med bli nödvändiga. (Ellmin, 1985, s.13)

Ellmin skriver att ett av skolans svåra mål är att hjälpa eleverna till en realistisk inställning till sig själva och omvärlden. Bearbetning av konflikter betyder i det perspektivet att göra världen begriplig. Enligt den realistiska uppfattningen är besvikelser, motigheter och konflikter en del av vår normala tillvaro och de måste tas och bäras. Problem har alla människor och konflikter och våld finns runt om oss i samhället. (Ellmin, 1985, s. 14)

Enligt Ellmin kan konflikter i skolan uppkomma som följd av händelser och förhållanden på olika nivåer. För att konstruktivt kunna hantera konflikter i skolan måste vi ha kunskap om hur människor känner, tänker och handlar. Det betyder att vi måste ha kunskap om skolan som organisation och dess roll i samhället. (Ellmin. 1985, s.26)

Lind (2001) skriver i sin bok att begreppet medling innebär att "försöka att åstadkomma en överenskommelse eller försoning". Enligt Lind är definitionen av medling en stegvis process där en neutral tredje part hjälper och gör det lättare för parterna i en konflikt att komma fram till en godtagbar överenskommelse. Medling är ett starkt sätt att hantera konflikter och även förebygga mobbning. I medling får parterna själva äga sin konflikt och ta ansvar för att finna lösningar som passar alla som är inblandade. Medlarna är opartiska, det handlar inte om moraliska principer om vem som har fel eller rätt. Medlarna är istället objektiva. I medling är processen lika betydande som målet. Det som man försöker finna är vinna/vinna- lösningar. Det innebär att båda parter ska vara nöjda med lösningen och ha något att vinna på den. Det kan vara möjligt, men inte lätt att försöka hitta lösningar där alla parter är tillfredsställda. När båda parter på så sätt vinner känner de ansvar för lösningen, och den kan bli långsiktigt hållbar. (Lind. 2001, s. 5-6)

Lind beskriver begreppet medling som en konfidentiell utveckling där man har respekt för både fakta och känslor. Två viktiga frågor som ställs är "Vad har hänt?" och "Hur känner du inför det som har hänt?" Meningen med dessa två frågor är att personer – med en medlare som är aktivt lyssnande– får en möjlighet att framföra hur de känner sig inför en händelse som är konfliktfylld. På detta sätt har de större möjlighet att hitta en passande lösning och det viktigaste är att kunna hålla sig till de lösningar som de har kommit fram till.

- Medling betyder ett stöd för parterna i en konflikt att utforma och att uttala sina behov och intressen.
- Medlingsprocessen siktar till att styrka parternas självkänsla genom att parterna själva får ansvaret för konflikten och dess lösning.
- För att hjälpa parterna ska medlaren verka som en katalysator. Den ska hjälpa parterna finna lösningar som de tror är omöjliga eller som de inte ser själva. Oftast börjar parterna med utgångspunkt i sina invanda ståndpunkter som vanligtvis innehåller skuldbelagda och generella uttalanden.
- Processen siktar till att ändra läge hos parterna, från sina ståndpunkter till bakomliggande intressen. Situationen förändras genom att parterna släpper sina ståndpunkter från "dig mot mig" till "vi mot problemet". (Lind, 2001, s.6)

Lind menar att medlingen kan anpassas till olika situationer och människor så att alla som är med får ut något positivt av den. Detta är kunskaper som vi kan använda oss av i livet. De personer som deltar i medlingsprocessen löser inte bara sina egna konflikter utan lär sig också på ett mer konstruktivt sätt att hantera framtida konflikter. Medling är en fredsrörelse. (Lind, 2001, s.6)

Lind skriver att vi människor just nu är inne i en helt ny tid där allt går med en snabb fart. Den snabba utvecklingen innebär ständiga förändringar. Normer och regler hinner inte ta form innan de ändras. Det som kan vara aktuellt idag kan avvisas redan imorgon. Till skillnad från det som vi har lämnat kommer det nya millenniet skilja sig radikalt. Alla människor är inte vana att förändras och olika typer av rädslor kan uppstå när gamla sanningar ersätts av nya. Lind skriver att hela världen är på ett annat sätt än den var tidigare. Barn och ungdomar är idag oroliga för vad som sker i omvärlden och kan lätt följa utvecklingen överallt. Barn och ungdomar har behov av lugn och ro men det kan vara svårt att bevara detta lugn om man är van vid uppror och bråk. Det kan handla om den egna familjen, skolan eller samhället man lever i. Det finns många barn och ungdomar som har kommit till Sverige från andra länder. Det kan hända att dessa barn och ungdomar har upplevt fruktansvärda saker som infödda svenskar inte ens kan föreställa sig. Frågan som författaren ställer är hur man kan behandla dessa barn och ungdomar som har oläkta sår och?



Lind menar att vi inte har obegränsade resurser men att vi är medmänniskor. Våra barn och ungdomar är inte bara kompisar, de är medkompisar. Medling utgör ett forum för att ta varandra på allvar och bekräfta våra medmänniskor. ”Det ger oss en plats att utforska vad det är som ligger bakom våra konflikter.” (Lind, 2001, s. 7)

Lind skriver att kompassamtalen startade i början av 1990-talet på en skola i Helsingborg vid namnet Slotssvångaskolan. Kompassamtalen innebär att eleverna en gång i veckan får möjlighet att prata om de konflikter som de antingen har varit med om eller har löst själva. Samtalet leds av en eller två lärare. Förutom att lärarna ger eleverna en modell för att lösa konflikter kan det även förhindra mobbning och hjälpa eleverna att klä tankar och känslor i ord. Metoden har en sak gemensamt med medling, nämligen att den ger övning i empati och att lära sig lyssna. Den ger även eleverna chans att lära sig tala inför publik och samtidigt erbjuder ett mönster där de själva blir medvetna om sin känslomässiga process. (Lind, 2001, s.13)

Lind beskriver att kompassamtalet består av tre delar. I den första omgången får eleverna berätta om någon konflikt som de har upplevt och även har löst på egen hand. I den andra omgången berättar de om en konflikt som de har upplevt men som de ännu inte har löst och som de skulle vilja ha hjälp med att lösa. I den tredje omgången tar eleverna upp något tillfälle när de har blivit orättvist behandlade eller ledsna. (Lind, 2001, s.13)

Några andra grundläggande idéer som Lind beskriver är att ”eleverna sitter i en cirkel, de får inte nämna ”förövarens” namn utan bara omständigheterna kring det som har hänt, de kan få spela upp konflikten, hela gruppen hjälper till, lärarna delar med sig av sina känslor, enskilda samtal kan användas som ett komplement samt att eleverna får tillfälle att träna sitt kroppsspråk.” (Lind, 2001, s. 14)

Lind skriver vidare att medling dock inte går att använda för att lösa alla tänkbara problem. Författaren har själv lagt märke till att metoden ofta används som en sista utväg, när man inte längre vet vad man ska göra. Lind anser att det är viktigt att ta till medlingsmetoden redan på ett tidigt stadium, men är medveten om att det alltid finns begränsningar. (Lind, 2001, s. 17)

Lind menar att man genom medling kan få flera centrala grundvärderingar förstärkta, samt att spridningseffekter kan uppkomma. Medlingens teori är att alla människor är likvärdiga, att konflikter är en del av våra liv. Författaren menar också att barn och ungdomar själva bör ta ansvar för sina konflikter och hur de kan hanteras och vilka konsekvenser dessa kan få. På det sättet får barnen en möjlighet att ta ansvar för sina liv på ett bra sätt, enligt Lind. (Lind, 2001, s. 19)

Vad kan då medling åstadkomma för skolan som helhet? Lind anser att ”medling skapar en fredligare och lugnare atmosfär där samverkan och dialog mellan olika parter uppmuntras, eleverna lär sig att lösa problem på ett kreativt och fredligt sätt där ingen skadas, både lärare, administration och elever kan hänvisa elever till medling innan problemen eskalerar till större bråk eller svårare mobbningsfall”.

Miljön i skolan förbättras för både lärare och elever genom medling. Medlingen ska vara ett demokratiskt arbetssätt där alla får göra sin röst hörd, även de svaga, menar Lind.

Författaren menar att det är viktigt att förstå att medling inte kan ersätta antimobbningsteam eller kamratstödjande verksamhet ute på skolorna, utan kan vara ett slags tillägg till de redan existerande arbetssätten och resurserna. (Lind, 2001, s. 20)

## **Sammanfattning av forskningsöversikt**

Maltén (1998) definierar en konflikt som en sammanstötning eller kollision mellan mål, intressen, synsätt etc. Maltén menar att många av oss använder oss av felbeteenden när konflikter uppstår. Dessa kan bland annat innebära att man flyr, man kan utse en syndabock som får ta på sig allt ansvar för konflikten, man gör sig beroende av t.ex. sin chef som får ta vid när man själv misslyckats. Maltén skriver också att om man inte tar tag i en konflikt i tid,

kan detta få många följder såsom att produktiviteten minskar, sjukskrivningarna ökar, personalen kan få ångest inför arbetet och att folk kan känna sig rastlösa, lättirriterade och oroliga. Dessa tecken är också, enligt författaren, viktigt att man som lärare eventuellt kan upptäcka hos sina elever. Enligt Maltén är den destruktiva konflikten ofta en bakomliggande orsak till likgiltighet när det gäller konflikter och leder till avstannande arbete, idétorra och svårigheter att förändra. Maltén påstår att den konstruktiva konfliktens kännetecken är att man där inriktar sig på att se möjligheterna. Olika åsikter blir synliga och därmed kan bättre idéer bli följden, samt att både den enskilda personen och arbetslaget får visa vad man kan och vad man klarar av.

Carlander (1990) menar att konflikter är nära släkt med förändring, och i bästa fall kan en konflikt leda till en förändring till det bättre. Enligt Carlander finns det två typer av konflikter: erkända eller förnekade. Författaren påstår att de erkända konflikterna har störst möjlighet att lösas, medan de förnekade konflikterna är svåra eller till och med omöjliga att lösa. Carlander skriver att det finns många olika sätt att lösa konflikter på, det finns inte bara ett sätt som gäller alla typer av konflikter. Detta beror på att konfliktorsakerna kan vara många och det finns många olika sätt att se på en konflikt. Det viktigaste att tänka på för att kunna bidra till konfliktlösning är att man lyssnar, lever sig in i och känner respekt för dem som är inblandade, skriver Carlander. Konfliktlösning bland barn och ungdomar kan ge ökad insikt och förståelse för egna och andras känslor, tankar, behov och motiv, enligt Carlander.

Stensaasen och Sletta (1997) definierar mellanmänniskliga konflikter som något som existerar när två parter uppfattar något som gör att deras handlingar och motiv inte går att förena.

Stensaasen och Sletta påstår att några av de vanligaste orsakerna till olika konflikter bland annat kan vara oklara mål, dåligt definierade roller samt ouppfyllda förväntningar. Enligt Stensaasen och Sletta finns det två typer av konflikter: känslomässiga och kognitiva.

De känslomässiga konflikterna präglas av starka känslor som inte förenas. Vid dessa konflikter kan det uppstå negativa känslor gentemot personer som står en nära.

Kognitiva konflikter uppstår då en person har svårt att komma till en överenskommelse mellan olika idéer och/eller uppfattningar som samtidigt kan finnas hos personen.

de Klerk (2000) anser att det är viktigt för alla med personalledande ansvar att ha kunskap om konflikter. Han menar att ju tidigare man inser att det förekommer konflikter på arbetsplatsen, desto större blir chansen att kunna vända den negativa utvecklingen. de Klerk menar att det som är viktigast när det gäller att lösa en konflikt inom arbetslivet, är att veta vad en konflikt är. Man måste inse att det rör sig om en konfliktsituation. Det är först då man kan lösa konflikten.

Ljungström och Sagerberg (1991) skriver att de flesta människor vet att i begreppet konflikter ingår oenighet. Författarna menar att man till och med kan vara oeniga om att man är oeniga.

Detta förklarar Ljungström och Sagerberg med att vissa kan uppleva en oenighet som en pågående intensiv diskussion, medan andra kan uppleva oenigheten en stark konflikt.

Författarna menar också att med vissa personer kan man uppleva minsta lilla angrepp som en konflikt, medan man med andra människor bara kan uppleva det som något som är intensivt laddat. Ljungström och Sagerberg anser att det är viktigt hur man säger saker under en konflikt, så att ingen av de inblandade parterna känner sig oviktig. Ljungström och Sagerberg menar att alla konflikter inte kan lösas, men att det är viktigt att i de fall man bär på en konflikt under en längre tid, göra den tydlig och kunna bli av med den.

Utas Carlsson (2001) skriver att ett problem i skolor och i samhället som helhet är fördomar mot minoriteter, etniska och andra. När hela grupper känner sig hotade kan upptrappning av en konflikt inträffa, den kan handla om värderingar eller mänskliga behov. Termer som "vi" och "de" kan bilda en mekanism i upptrappningen. Utas Carlsson skriver om den amerikanske psykologen Marshall Rosenberg som har grundat en metod som kallas Giraffspråket.

Giraffspråket går ut på att bli medveten om sina känslor, att kunna uttrycka dem i ord samt

hantera dem på ett praktiskt sätt, att lyssna aktivt och ge jag-budskap. Utas Carlsson menar att genom ge du -budskap, som att säga hur någon är, dömer och analyserar vi dem.

Brännlund definierar en konflikt som meningsmotsättningar, som har uppnått så höga känslomässiga laddningar att de omöjligen kan lösas med bara logik. Brännlund menar också att konflikter kan uppstå ur rena sakfrågor, och även utifrån behovskollisioner och värderingsmotsättningar. Man anser, tror, eller önskar helt oförenliga saker.

Ellmin (1985) menar att konflikter traditionellt brukar delas in inom människor, mellan människor, och sådana som har sin rot i struktur, organisation och samhälle. Ellmin menar att vardagen i skola består av många konfliktsituationer. Ibland kan konflikterna ha orsaker utanför skolan, ibland med "egenproducerade orsaker", men för det mesta orsakas de av samverkande faktorer skola - samhälle. Författaren hävdar även att alla som har insyn i skolan, vet att konflikterna finns och att det inte går att undvika konfrontationer. I vissa fall kan konfrontationerna till och med bli nödvändiga.

Lind (2001) skriver i sin bok bland annat mycket om en metod som kallas medling. Den går ut på att en neutral tredje part hjälper till och gör det lättare för de inblandade parterna i en konflikt, genom att komma fram till en godtagbar överenskommelse. Lind menar att medling, om det sköts på rätt sätt, är ett starkt sätt att hantera konflikter och även förebygga mobbning med. Lind menar dessutom att våra barn och ungdomar inte är våra kompisar, de är våra medkompisar. Medling utgör ett forum för att vi ska ta varandra på allvar och bekräfta våra medmänniskor.

En annan metod som Lind skriver om i sin bok är kompisamtal. Kompissamtal går ut på att klassen en gång i veckan sätter sig i en cirkel på golvet, och pratar om vad eleverna har upplevt för konflikter under veckan, samt hur lärare och elever ska kunna lösa dem. Under kompisamtalet finns vissa regler, till exempel att man inte säger namnet på den eller dem man har upplevt en konflikt med. Metodens resultat blir att man lär sig lyssna på varandra och att känna empati för varandra. Det är dock viktigt att man inser att det finns konflikter som inte går att lösa vare sig med hjälp av medling eller kompisamtal.

## RESULTAT

### Inledning av intervjuer

Efter samtal med vår handledare inom examensarbetet, bestämde vi att vi skulle intervjua lärare på två olika skolor. Båda skolorna tillhör Göteborgs kommun, men ligger i olika stadsdelar. Vi har, på grund av skolornas anonymitet, valt att kalla skolorna för skola A och skola B.

Den ena skolan, skola A, är en F-5-skola och har nästan enbart elever med svensk bakgrund. Skolan ligger i ett område där föräldrarna till eleverna ofta är högutbildade och höglönlade. Den andra skolan, skola B, är en F-9-skola, där ca 80 % av eleverna har invandrarbakgrund. Föräldrarna till eleverna på skolan har ofta dåliga kunskaper i svenska språket, och många av föräldrarna har svårt att komma in i det svenska samhället. Det förekommer att föräldrarna, både de med svensk bakgrund och de med invandrarbakgrund, lever på sociala bidrag.

Vi gjorde sammanlagt fem lärarintervjuer med lärare i olika åldrar, med olika ämneskunskaper och med olika lång yrkeserfarenhet.

Alla lärarna har, på grund av forskningsetiska orsaker, fått fingerade namn. Vi har också valt att inte lämna ut namnet på skolorna av dessa orsaker.

Den första läraren har vi valt att kalla Joakim. Joakim är i 25-årsåldern och har arbetat som lärare i snart 4 år. Han undervisar i ämnena träslöjd, religion, matematik och samhällskunskap. Han arbetar mest med elever i årskurs 3-5. Joakim arbetar på skolan med störst andel elever med svensk bakgrund.

Den andra läraren är en kvinna och arbetar på samma skola som Joakim. Vi har valt att kalla henne Mirjam. Mirjam är i 50-årsåldern och har arbetat som lärare i drygt 20 år, varav 13 år på den aktuella skolan. Hon undervisar i ämnet textilslöjd, och även hon arbetar mest med elever i årskurs 3-5.

Både Joakim och Mirjam är delaktiga i skolans kamratstödjarteam.

Den tredje läraren har vi valt att kalla Monika. Monika är i 50-årsåldern och har arbetat som lärare i drygt 30 år. Hon arbetar på skolan med stor andel elever med invandrarbakgrund.

Monika är klasslärare, just nu för en årskurs fyra.

Den fjärde läraren har vi valt att kalla Erik. Erik arbetar på samma skola som Monika. Han är i 50-årsåldern och har arbetat som lärare i drygt 10 år. Han är just nu klasslärare för en årskurs sex.

Den femte och sista läraren, har vi valt att kalla Marie. Hon är i 50-årsåldern, och arbetar på samma skola som Monika och Erik. Marie har arbetat som lärare i fem år och även hon är klasslärare, just nu i en årskurs sex.

Vi har valt att göra kvalitativa intervjuer, eftersom det var innehållet i svaren som var viktiga för oss, inte t.ex. hur ofta konflikter förekommer på skolorna som då hade blivit en kvantitativ intervju.

### **Hur arbetar personalen med att förebygga konflikter, utifrån de två skolor som vi har genomfört intervjuer på?**

Mirjam och Joakim som arbetar på skola A, svarade ganska likartat på denna fråga. Båda två anser att eftersom de är med i skolans kamratstödjarteam, förebygger de konflikter på det sättet, samt att de involverar hela skolan i frågor och diskussioner kring ämnet konflikter.

Monika, Erik och Marie som arbetar på skola B, har svarat att de en gång i veckan har s.k. livskunskap från årskurs 6-9. Livskunskap är ett ämne som innebär att lärarna pratar med sina klasser om hur man ska bete sig mot varandra, hur man vill bli behandlad, vilket språk man ska använda så att inte konflikter uppstår etc. Det är också vanligt att lärarna använder sig av olika typer av kompis – och värderingsövningar, t.ex. "Heta stolen". Något som lärarna säger är speciellt viktigt vid dessa tillfällen är att man som lärare och elev vågar prata med varandra och ha en öppen diskussion. På skolan har man planer att börja med ämnet livskunskap redan i årskurs 1, och detta ska sedan fortsätta upp till årskurs 9. Anledningen till att man planerar att börja med det redan i årskurs 1, är för att personalen känner att de vill börja med det så tidigt som möjligt.

### **Hur löser och hanterar personalen konflikter på de två skolorna?**

Både Joakim och Mirjam, som jobbar på skola A, använder sig av en metod där man som lärare sitter ner med varje elev som varit inblandad i en konflikt. Detta sker enskilt med eleverna. Sedan frågar läraren eleven om vad det är som har hänt och varför etc. Detta skrivs under tiden ner i en särskild bok som läraren har. När man fått reda på vad som har hänt, ska både läraren och varje elev skriva under med sitt namn. Det blir då tydligt för eleverna hur de har upplevt en konfliktsituation, även fast versionerna mellan eleverna kan skilja sig åt.

Monika påstår att hon inte har någon bestämd metod hon använder sig av vid konflikter, utan hon ser från individ till individ och anser också att det beror på vilka som är inblandade i konflikten.

Erik anser att han tycker det är viktigt att ta tid att prata med elever som har upplevt en konflikt. Han tycker också att det är viktigt att man som lärare är neutral, lugn och att man

försöker reda ut konflikten. Han använder ingen speciell metod vid konflikter. Han tycker att det är viktigt att ha bra rastvakter på skolan.

Marie har inte heller någon speciell metod, det beror på vad konflikten handlar om och vilka som är inblandade.

### **Anser lärarna på de två skolorna att de har tillräcklig kunskap när det gäller att lösa konflikter?**

Joakim, som är lärare på skola A, anser att eftersom han också jobbar på ett familjehem, får han mycket av sin kompetensutveckling där. Han påstår att något han tycker är viktigt om man känner att man inte klarar av en konflikt, är att prata och få hjälp och stöd av sina kollegor.

Joakims kollega Mirjam, anser att hon fortfarande har mycket att lära när det gäller ämnet konflikter och konfliktlösning. Hon sa dessutom att eftersom hon är med i skolans kamrattstödjarteam, kan det innebära att hon har mer kunskap om konflikter än vad de lärare som inte är med i detta team har.

Den första läraren på skola B, Monika, sa att hon tycker att hon gärna vill ha mer kunskap i konfliktlösning. Hon tycker att det hade varit bra att veta mer om vad experter i ämnet säger. Hennes arbetslag ska gå en kurs i konflikthantering i höst. Denna kurs innefattar en föreläsning plus fem andra tillfällen, där det var oklart vad de skulle göra.

Monikas kollega Erik anser att man alltid behöver mer kunskap kring ämnet konflikter och konfliktlösning, och att det behövs kontinuerlig utveckling kring det. Han säger att det är viktigt att ta den hjälp som finns på skolan, i form av kurator och psykolog etc, och inte försöka göra allt själv. Han vill gärna lära sig mer metoder, och ta del av andra när andra lärare berättar om hur de löser konflikter.

Monika och Eriks kollega Marie anser inte att hon har tillräcklig kunskap, men är heller inte säker på exakt vad det är hon saknar. Hon tror att hon behöver ha mer tålamod än vad hon har för att kunna lösa konflikter på ett bra sätt.

### **Vilken typ av konflikter är karakteristiska för just de två skolor som vi har besökt?**

När vi intervjuade de fem olika lärarna på de två skolorna, fick vi svar som skiljde sig tämligen mycket från varandra.

Joakim berättade att han upplever att olika konflikter är vanliga beroende på vem det är. Från föräldrar är det relativt vanligt att Joakim får höra att de upplever det som ett problem att deras barn går i samma klass som barn från mindre välbärgade områden. Ett annat problem som Joakim också upplever som vanligt att höra från föräldrar, är att de kan uppleva att deras barn går i samma klass som barn med olika typer av diagnoser som jobbigt. Dessa problem kan leda till konflikter.

De problem som är vanligt att det leder till konflikter i elevernas fall, är det Joakim väljer att kalla "vanliga" stök och bråk. Dessa brukar oftast gå snabbt att lösa. Joakim tror att skolan han arbetar på kan ha mindre konflikter än en skola i till exempel Kortedala, eller i alla fall att det är helt olika konflikter som kan förekomma i de olika stadsdelarna. Joakim anser att konflikter mellan föräldrar och lärare är relativt vanligt, samt att konflikter mellan arbetslagen kan förekomma. Han anser dock inte att konflikter mellan honom och elever är särskilt vanligt. Om han upplever en konflikt med någon elev har det oftast hänt "något stort", som han uttrycker det.

Joakims kollega Mirjam anser att det finns flera olika typer av konflikter som hon upplever som vanliga på skolan. Hon ger exempel på klassammansättningar med olika "ledare", flickor

som inte får vara med och leka, och sportkonflikter om vem som vann, vem som var snabbast etc. som några av de allra vanligaste på skolan där hon arbetar. Mirjam anser dock, till skillnad från Joakim, inte att hon själv har varit med om en konflikt med varken någon annan lärare, elev eller förälder. Detta tror hon kan ha mycket med hennes tjänst att göra, eftersom hon inte är klasslärare etc.

Monika, en av lärarna på skola B, svarar först att hon inte upplever skolan hon arbetar på som speciellt konfliktfylld, men hon räknar ändå upp flera konflikter hon upplever som vanliga på skolan. Hon säger också att hon upplever skolan hon arbetar på som en "vanlig" skola. De konflikter hon upplever som vanligast handlar ofta om elever som är annorlunda, och dessa personer blir ofta utsatta för olika saker som kan leda till konflikter. Hon ger ett exempel på detta som handlar om föräldrar som inte har råd att köpa dyra märkeskläder till sina barn, medan andra föräldrar har råd med detta. Något annat hon upplever som vanligt är elevernas beteende i skolan, samt barn med social påverkan hemifrån, till exempel föräldrar som är alkoholister. Hon säger också att det dessutom är vanligt förekommande med konflikter som handlar om social utsatthet, till exempel barn till föräldrar som är skilda. Monika har inte upplevt att hon själv har varit inblandad i någon konflikt med någon elev, förälder eller annan lärare.

Erik, en av Monikas kollegor skola B, anser att de vanligaste konflikterna på skolan han arbetar på, är småbråk. Dessa kan till exempel handla om när en elev retar en annan elev. Han säger att han vid större konflikter upplever att det är vanligt att orsakerna är familjeproblem, att eleven/eleverna har det jobbigt hemma. Han anser att det på högstadiet är vanligt med konflikter som bygger på religiösa och etniska problem. Dessa upplever Erik som svårast att lösa, eftersom de går djupt. Med detta menar han att dessa åsikter kommer hemifrån och från den kultur eleverna lever i. Oftast blir sådana bråk grunden till en stor konflikt. Vid dessa konflikter är det vanligt att föräldrarna lägger sig i.

Erik anser att han upplever konflikter mellan honom och andra lärare som ovanligt. Däremot upplever han konflikter mellan honom själv och elever eller föräldrar som vanligt. När det handlar om konflikter mellan honom och föräldrar, brukar det oftast handla om missuppfattningar eller brister i det svenska språket.

Marie som är kollega med Monika och Erik, anser att de konflikter hon upplever som vanligast på skolan hon arbetar på, är konflikter där barn bråkar med varandra. Marie tror att dessa konflikter är vanligt förekommande på de flesta skolor. Hon upplever de som jobbiga först när föräldrar blandar sig i, vilket händer relativt ofta. En annan konflikt hon upplever som vanlig på skolan, är konflikter mellan olika etniska grupper och olika religioner, där det ofta förekommer rasistiska ord. Dessa konflikter kommer ofta hemifrån, då barnens föräldrar ofta har fördomar mot varandra. Marie har själv svårt att förstå denna typ av konflikt, då hon själv inte har liknande åsikter om andra etniska grupper eller religioner. Detta beror på att vi i Sverige inte har upplevt något krig på flera hundra år. Marie har inte upplevt att hon har varit inblandad i någon konflikt med en annan lärare. Däremot har hon haft konflikter med både elever och föräldrar. Hon ger här som exempel när hon haft utvecklingssamtal med elever och föräldern/föräldrarna inte håller med om vissa saker, utan försvarar sitt barn. Detta leder lätt till en konflikt. En del elever lever mycket strikt hemma, och upplever skolan som en slags frihet. De tror då att de kan göra hur de vill i skolan, enligt Marie. Marie anser att de svåraste konflikterna är då elever far illa eller mår dåligt, eller föräldrakonflikter där föräldrarna inte har ett vuxet tänkande, utan är omogna. Marie förstår inte att en del föräldrar inte har förståelse för vissa regler inom skolan.

## Material om kamratstödjarteam

Skola A har ett material om hur det är tänkt att kamratstödjdarna ska jobba. Detta material fick vi, och har ur det sammanställt det vi tycker är viktigt.

Man menar att anledningen till att man skrivit detta arbete är för att ta fram olika arbetsmetoder som skolan ska kunna arbeta efter. I skolans handlingsplan står bl.a. att handlingsplanen är ett verktyg för all personal på skolan och skall ha den enskilde elevens behov och intressen som utgångspunkt. Elevvård handlar om att barnen skall känna sig trygga och harmoniska i skolan.

De frågor som framförallt genomsyrar skolans kamratstödjarprojekt är följande:

- Hur fungerar samarbetet inom skolan?
- Hur bemöter man varandra?
- Vilka kriterier har man i sin prioritering?
- Hur utnyttjar man sina möjligheter?
- Vilka värderingar och förhållningssätt styr dem?

Ska man i skolan kunna utvecklas måste man se personalens olika perspektiv som kompletterande, inte som konkurrerande. Med detta menar man att personalen måste arbeta med varandra, inte mot varandra. Det betyder också att personalen måste börja reflektera objektivt över sina handlingar och mönster, detta för att de ska kunna förbättras.

I materialet som skolans kamratstödjdare arbetar utifrån, har man redovisat för vad som står i boken *Kompissamtal*. Man har hämtat citat ur boken som är följande:

”Målet är ju inte att läraren ska vara medlare utan att eleverna möts i sina konflikter.” (...)

”I en mogen klass borde eleverna själva kunna driva konfliktlösningen. Läraren sitter med men ingriper bara ifall det behövs.” (...)

”En annan fördel är att eleverna i än hög grad tvingas ta ansvar för sina konflikter.” (...)

”Ofta riktar sig eleverna mer till läraren än till den klasskamrat konflikten gäller.” (Edling, L. *Kompissamtal*, s. 71-74)

Längre fram i samma material, redovisar man tanken bakom skolans modell i åtta steg.

**Steg 1:** Här sitter skolans kamratstödjargrupp. De arbetar fram vad som ska tas upp och vad kamratstödjdarna ska arbeta med.

**Steg 2:** Här kommer de utvalda kamratstödjdarna in i spelet. Här räknar man upp de grunder som gäller för kamratstödjdare. Man ska endast ha med elever från årskurs 4 och 5, en kamratstödjdare kan bli utesluten om den missköter sig. Det krävs endast en varning för detta. (Att missköta sig innebär i detta fall att man utför mobbing enligt skolans definition.) Kamratstödjdaren är kamratstödjdare hela läsåret.

Tanken är att sex elever från vart och ett av skolans arbetslag, tre stycken, väljs ut av arbetslaget, klassföreståndaren och kamratstödjarpedagogerna.

Man skall sträva efter att ha representanter från båda könen.

En kamratstödjdare bör vara positiv, kunna lyssna och iaktta, vara ödmjuk samt vara en god förebild.

**Steg 3:** Detta steg innebär att kamratstödjdarna går ut i klasserna för att agera kamratstödjdare på fältet. Kamratstödjdarna går ut till sitt eget arbetslag och gör sina förpliktelser.

**Steg 4:** Här delas kamratstödjdarna in i tre grupper. Grupperna består av sex stycken kamratstödjdare och endast kamratstödjdare från det egna arbetslaget.

**Steg 5:** Inom varje arbetslagsgrupp delar man in kamratstödjarna i tre grupper med två elever i varje grupp. De går sedan ut i klasserna F-3, och har en introduktion på ca 5-10 minuter om veckans frågor och träning.

**Steg 6:** Här tar klassläraren vid och arbetar 30-40 minuter med en uppgift som läraren fått att arbeta med klassen.

**Steg 7:** Detta steg innebär att klassläraren lägger en blankett där han/hon skrivit hur klassen klarade av uppgiften, i en speciell brevlåda som finns på skolan för just detta ändamål. Denna blankett arbetar och bearbetar sedan kamratstödjarledningen med, framförallt om problem som mobbing eller liknande kommit upp.

**Steg 8:** Det som dykt upp i klasserna vidareutvecklar och arbetar kamratstödjargruppen vidare med.

## Likabehandlingsplan

Skola B har en likabehandlingsplan som de arbetar utifrån. Den har vi sammanfattat här nedan.

Skollagen anger att skolans verksamhet skall utformas i enlighet med grundläggande demokratiska värderingar. 1 kap. 2 § ”Alla som arbetar i skolan skall främja aktning för varje människans egenvärde och respekt för vår gemensamma miljö, motverka alla former av kränkande behandling såsom mobbning och rasistiska beteende”.

Diskriminering är ett övergripande begrepp för negativ och kränkande behandling av individer eller grupper utifrån olika grupper till exempel kön, etnisk bakgrund, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder eller sexuell läggning.

Indirekt diskriminering betyder att man utifrån samma grunder som ovan genom förfaringsätt eller bestämmelser som kan verka neutrala ändå missgynnar en elev/ett barn.

Trakasserier syftar på kränkningar av någons värdighet utifrån religion eller någon annan trosuppfattning, etnisk tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning, kön eller av sexuell natur. Även andra former av kränkningar kan vara trakasserier.

Mobbning är upprepning av de definierade kränkningarna.

Annan kränkande behandling är all annan kränkande behandling som inte definieras ovan.

Kränkningar kan ta sig olika uttryck, bl.a. verbala kränkningar (t.ex. att bli hotad eller kallad bög, hora), fysiska kränkningar (t.ex. att bli utsatt för knuffar eller slag), psykosociala kränkningar (t.ex. att bli utsatt för utfrysning, ryktesspridning) eller text- och bildburna kränkningar (t.ex. klotter, brev och lappar, e-post, sms och mms)

Det förebyggande arbetet innebär bl.a. att verksamhet och organisation skall utformas på sätt som främjar goda relationer och trygga miljöer samt motverkar kränkande behandling och diskriminering.

Verksamheten bör ha rutiner för hur samverkan skall se ut med andra berörda myndigheter och organisationer, som socialtjänst och polis. All personal skall vara delaktig i det förebyggande arbetet.

Det förebyggande arbetet skall innehålla följande delar:



- identifiering av kränkande behandling och diskriminering (kartläggning), till exempel genom: enkäter, utvecklingssamtal, intervjuer mm.
- aktivt arbete för att skapa ett bra klimat på skolans aktiviteter, till exempel genom: kompetensutveckling, värdegrundsfrågor, kamrattstödare, fungerande elevinflytande, tillsyn av vuxna på lektioner och raster, elevskyddsombud mm.
- aktivt arbete för att skapa bra klimat i klassen/gruppen, till exempel genom: välfungerade klassråd, klass och/eller grupprutiner, sociala aktiviteter, värdegrundsövningar, inskolningsaktiviteter, pedagogiska måltider, Lugna gatan, mobbningsgrupp, livskunskap och tjejgrupp mm.

Rektor eller motsvarande har det övergripande ansvaret för kränkande behandling och diskriminering. Om något sådant inträffar har man skyldighet att dokumentera och rapportera det inträffade.

Arbetsgång när kränkande behandling förekommer:

1. Vid ringa kränkande behandling skall det genast utredas på plats.
2. Vid behov går vi vidare till klassföreståndare, arbetslag, EHT, rektor och vårdnadshavare.
3. Handlingsplan formuleras, dokumenteras och arkiveras
4. Handlingsplan följs upp och utvärderas
5. Om insatserna inte är tillräckliga avgör rektor vad som skall ytterligare vidtas. (exempelvis anmälan till socialtjänsten, polisen och verksamhetschefen.)

**Uppföljning:** både ur kort och långt perspektiv är det viktigt med tidsram.

**Följande skall ingå:** stödsamtal till den mobbade eleven (psykolog, kurator, kamrater, chef.) Situationen för de som är inblandade skall kunna förändras under kortare eller längre perioder.

Från skola B fick vi också, förutom likabehandlingsplanen, en arbetsplan mot mobbing och kränkande behandling. Den har vi sammanfattat här nedan.

#### **Vad förväntas av skolan?**

Eleverna ska bry sig om dem som är ensamma, ingripa eller säga till någon vuxen om man ser något hända och föregå med gott exempel.

Personalen ska vara till hjälp och stöd för de som blir utsatta för mobbing, delta i rastvaktande, ingripa vid all form av konflikt och kränkande behandling, hålla koll samt föregå med gott exempel.

Mobbingsgruppen ska förebygga och informera om mobbing, vara till hjälp och stöd för de som blir utsatta, anordna trivselbefrämjande aktiviteter, ingripa om mobbing uppstår, hålla koll samt föregå med gott exempel.

#### **Rastvakt**

I arbetet för en bättre miljö i skolan är effektivt rastvaktande av alla vuxna på skolan mycket viktigt. För att detta skall fungera så bra som möjligt måste schemat för detta vara väl planerat med schemalagda tider för lärarna. Antalet vuxna ska vara väl tilltaget, så att eventuell frånvaro inte medför att rastvaktande uteblir. Lärare som vaktar skall förutom att registrera vad som händer även ingripa när det behövs. En ständig diskussion och information om misstankar och oro för missförhållanden måste föras. Noggranna instruktioner skall finnas för rastvakterna. Dessa skall gemensamt utformas av personalen.

Ämnet livskunskap är en viktig del av det förebyggande arbetet.

## Sammanfattning av intervjuer

Mirjam och Joakim svarade att de genom sitt arbete i skolans kamratstödjarteam, anser att de förebygger konflikter.

Monika, Erik och Marie arbetar på en skola där man använder sig av ämnet livskunskap. Ämnet bygger på att man har en öppen diskussion med sina elever om hur man ska bete sig mot varandra och vilket språk de ska använda så att konflikter inte uppstår. Några lärare använder sig också av olika kompis- och värderingsövningar.

Joakim och Mirjam använder sig av en metod där de skriver ner varje elevs version av en upplevd konflikt. Detta får sedan de berörda eleverna skriva under. På detta sätt blir det tydligt för eleverna att man kan uppleva en konflikt på olika sätt, samt att man får stå för det man säger. På skolan som Mirjam och Joakim arbetar på använder man sig av kamratstödjarteamet för att förebygga konflikter.

Varken Monika, Erik eller Marie använder någon speciell metod utan ser situationen från fall till fall och från individ till individ.

På skolan där Monika, Erik och Marie arbetar har man en likabehandlingsplan som man använder sig av i förebyggande syfte.

Ingen av dem fem intervjuade lärarna anser att de har tillräckligt med kunskap när det gäller att hantera och lösa konflikter i skolan.

På skolan där Monika, Erik och Marie arbetar skall man till hösten gå en kompetensutveckling som ska ta upp ämnet konflikter.

Flera av lärarna på skolorna anser att det är viktigt att kunna ta hjälp av annan personal på skolorna när man själv känner att man inte klarar av att hantera eller lösa en konflikt.

Joakim anser att en av de vanligaste orsakerna till konflikter på skolan där han arbetar, är så kallade klassproblem. Dessa innebär oftast att föräldrar upplever det som ett problem att deras barn går i samma klass som barn från andra mindre välbärgade områden. Han tycker också att vanliga småbråk mellan elever är vanligt. Dessa går oftast snabbt att lösa.

Mirjam anser att de vanligaste konflikterna på skolan där hon arbetar är klassammansättningar med olika ledare som inte alltid fungerar bra, flickor som inte får vara med när andra barn leker, sportkonflikter där det handlar om vem som vann och vem som var snabbast etc.

Monika anser att de vanligaste konflikterna på skolan där hon arbetar handlar om personer som är annorlunda och då oftast blir utsatta för kränkningar av andra barn. Hon upplever även att elevernas beteende i skolan kan leda till konflikter.

Erik menar att småbråk, exempelvis när en elev retar en annan elev är vanligt.

Marie upplever att konflikter där barn bråkar med varandra är vanliga på skolan där hon arbetar. Dessa kan leda till större konflikter när föräldrarna ibland blandar sig i. En annan typ av konflikter som förekommer på skolan är när eleverna har fördomar mot andra etniska grupper. Marie upplever att dessa åsikter oftast kommer hemifrån då föräldrarna ofta har fördomar mot andra etniska grupper.

## DISKUSSION

### Resultatdiskussion

En konflikt kan innebära en slags kollision mellan olika saker. Man kan till exempel ha olika synsätt på saker och ting, man kan ha olika mål, olika tankar eller åsikter. (Maltén, 1998)

När vi har läst den tidigare forskning som vi har med i vårt examensarbete, har flera författare påpekat att något av det viktigaste att tänka på när det gäller att lösa konflikter, är att lyssna, vara lugn och att försöka lösa konflikten på bästa möjliga sätt för alla inblandade parter. Det är också något som har framkommit utifrån de fem intervjuer med lärare som vi har gjort.

Flera av lärarna har påpekat vikten av att vara lugn, att se från situation till situation och från

individ till individ. En av lärarna påpekade också att det är viktigt att verkligen ta den tid som krävs för att lösa en konflikt. Andra saker som påpekas vara mycket viktigt vid konflikter och konflikthantering, är att verkligen veta vad en konflikt innebär, samt att veta vad konflikten handlar om och vem som ska lösa den. (de Klerk, 2000)

Hur vet man då att en konflikt har uppstått? Om man inte i tid tar tag i en konflikt, kan detta få tämligen stora konsekvenser. Man kan bland annat märka att kreativiteten på arbetsplatsen/ i skolan minskar, sjukskrivningar kan öka, personal och elever kan känna sig oroliga, rastlösa och lättirriterade. Det kan till och med leda till ångest hos personen eller personerna i fråga. För att detta inte ska uppstå, är det viktigt att ta tag i en konflikt så snabbt som möjligt. (Maltén, 1998)

Något som framkommer hos både författare och lärare, är att man som tredje part vid konfliktlösning, ska tänka på att ingen av de inblandade i konflikten ska känna att de har förlorat. Alla ska känna att man har vunnit. Detta kan till exempel ske genom kompromisser. Flera av författarna nämner i sina böcker de destruktiva och de konstruktiva konflikterna. Författarna har, när det gäller den destruktiva konflikten, olika definitioner. När det gäller den konstruktiva konflikten har de ungefär samma definition, nämligen att en konstruktiv konflikt kan kännetecknas av en öppenhet och önskan att lösa konflikten, samt att man där inriktar sig på att se möjligheterna, vilket oftast leder till att konflikten kan lösas.

När det gäller att förebygga konflikter och hur man kan göra detta, visar det sig genom de intervjuer vi har genomfört, att skolor har olika typer av handlingsplaner etc. På en av skolorna där vi genomförde intervjuer, använde de sig av ett kamratstödjarteam, där det fokuseras mycket på eleverna och deras delaktighet. Det är också eleverna i kamratstödjarteamet som är ute i klasserna och informerar övriga elever samt lärare. Eleverna får stöd och hjälp av personalen i kamratstödjarteamet.

På den andra skolan har man en likabehandlingsplan som man arbetar utifrån när det gäller konflikter och olika typer av kränkande behandling. I skolans likabehandlingsplan fokuserar man mer på lärarna, bland annat i form av aktivt rastvaktande. Man använder sig även av ämnet livskunskap där lärarna har ett material som de följer. I materialet tar man bland annat upp hur man ska bete sig mot andra elever, samt att eleverna själva får säga vad de tycker om till exempel veckan som gått, eller om sina kamrater.

En av författarna till en av de böcker vi har läst, berättar mycket om medling och dess egenskaper. Författaren menar att medling är ett starkt sätt att förebygga mobbing och konflikter på. Metoden medling går ut på att processen av konflikthanteringen ska vara lika betydelsefull som själva målet att lösa konflikten. Man vill med medling hitta ett sätt att göra alla inblandade parter i konflikten nöjda, att hitta en så kallad vinna/vinna-lösning.

Samma författare skriver också om en metod som kallas kompissamtal. Den går ut på att man som lärare en gång i veckan samlar hela klassen i en ring. Sedan får eleverna berätta själva vad de har upplevt för konflikter under veckan. Det ska ske utan att eleverna nämner "förövarens" namn. Syftet med denna metod är att eleverna själva försöker lösa sina konflikter. Eleverna kan även komma med förslag till hur man skulle kunna lösa andra konflikter, som de inte själva har varit inblandade i. Kompissamtal och medling har gemensamt att de syftar till att skapa empati och att eleverna ska lära sig lyssna på varandra. (Lind, 2001)

När det gäller frågan om lärare anser att de har tillräckligt kunskap om konfliktlösning, säger samtliga lärare i våra intervjuer att de saknar kunskap, och att de skulle vilja lära sig mer om hur man kan lösa konflikter i dagens skolor.

Utifrån våra intervjuer som vi har genomfört på de två olika skolorna, har vi kommit fram till att det finns många typer av konflikter, och dessutom många orsaker till dem. Enligt lärarna på skolan med störst andel elever med svensk bakgrund, är en av de vanligaste konflikterna

föräldrar som har problem med att deras barn går i samma klass som barn från mindre välbärgade områden. Andra vanliga konflikter på skolan är småbråk mellan elever som oftast går snabbt att lösa, sportkonflikter som handlar om vem som vann eller vem som var snabbast etc. Även olika grupsammansättningar med olika ledare som inte riktigt fungerar i gruppen är en ständig källa till konflikter.

På den andra skolan där många elever har invandrarbakgrund, handlar konflikterna oftast om elever som är annorlunda och därför lätt blir utsatta för kränkningar från andra elever. Andra konflikter som förekommer på skolan är småbråk mellan elever. En typ av konflikter som förekommer på skolan handlar om personer som tillhör olika etniska grupper, olika religioner och nationaliteter. Dessa individer kan hamna i konflikt med personer från andra etniska grupper, religioner och nationaliteter. Vissa elever har fördomar mot andra etniska grupper och dessa fördomar kommer oftast hemifrån, då föräldrarna har samma inställning.

Skälet till att vi valde att skriva om konflikter i vårt examensarbete var för att vi känner att vi har alldeles för lite kunskap kring hur man faktiskt hanterar och löser konflikter i skolor idag. Vi vet också, av erfarenheter från vfu etc, att konflikter är något som är vanligt i samhället i stort, så även i elevers och lärares vardag.

Från början hade vi tänkt skriva om språk och konflikter, men vi hade mycket svårt att begränsa oss, så det föll sig naturligt att vi valde just konflikter som ämne.

Utifrån våra tankar kring konflikter, anser vi att den konstruktiva konflikten är den konflikt där det är troligast att allt löses på bästa sätt för samtliga inblandade parter.

Vi tror båda att kompassamtal är en mycket bra metod att använda i olika klasser, men att det är viktigt att tänka på klassens och elevernas mognad. Alla klasser är inte tillräckligt mogna eller kan inte vara tillräckligt öppna för denna metod. I klassen som en av oss har haft vfu i, använde man sig av metoden kompassamtal. I just den klassen fungerade det inte speciellt bra. Det kan bero på att man nyss startat projektet, samt att eleverna i klassen hade svårt att lita på varandra. Klassen hade bytt lärare flera gånger under en kort tid och hade därför svårt att lita på sin nuvarande lärare. En annan orsak till att det inte fungerade kan ha varit att man drog igång projektet i hela skolan utan att veta hur resultatet skulle bli. Det kanske skulle ha varit en fördel att starta projektet i en klass till att börja med.

Vi vet, genom upplevelser under vfu och vid samtal med lärare och andra lärarstudenter, att konflikthantering och konfliktlösning är en mycket stor del av en lärares vardag. Vi anser att det därför är viktigt att kommuner och skolor satsar mer resurser på att utbilda lärare och övrig personal inom förskola och skola i detta ämne. Utifrån svaren på de intervjuer vi har genomfört, verkar det som att många lärare är intresserade av att lära sig mer om konflikter och olika konflikthanteringsmetoder. Vi anser att det är mycket viktigt att man som rektor tar tillvara på personalens intressen när det gäller deras fortbildning.

När vi genomförde våra lärarintervjuer, fick vi mycket blandade svar, även vid de intervjuer där lärarna arbetar på samma skola. Några av lärarna på en av skolorna upplevde skolan som konfliktfylld, en annan lärare på samma skola gjorde inte det. Hon som inte upplevde skolan som konfliktfylld, motiverade svaret med att hon upplever skolan hon jobbar på som en vanlig skola. Vi undrar då hur hon upplever en vanlig skola? Tror hon att det på andra skolor inte förekommer konflikter, eller ville hon bara inte framställa skolan hon arbetar på som konfliktfylld? Samma lärare kunde dock ändå räkna upp ett flertal konflikter som hon tyckte var vanliga på skolan där hon arbetar. Den aktuella läraren påpekade också att hon inte anser att hon har fått någon nämnvärd kunskap om konflikter när hon gick lärarutbildningen för 30 år sedan.

En av hennes kollegor på samma skola, säger däremot att han upplever skolan han arbetar på som lite speciell när det gäller hur konfliktfylld den är. De här två helt olika svaren, anser vi, visar på hur olika lärare som arbetar på samma skola, kan uppleva den aktuella skolan. Detta kan till exempel bero på hur länge man har arbetat som lärare, om man har varit på samma skola hela tiden eller att man har olika definitioner på vad en konflikt faktiskt är.

Under våra intervjuer upplevde vi att alla lärarna var mycket ärliga mot oss, trots att vi inte kände någon av dem eller har träffat någon av dem förut. Vi fick också uppfattningen att samtliga lärare har en stor insikt i hur läraryrket faktiskt ser ut idag, samt att de har en stor insikt i sig själva. Vissa av lärarna svarade så pass ärligt om sig själva att vi blev förvånade över hur mycket information de faktiskt vågade lämna ut till oss, två helt okända lärarstudenter. Vi tror att det kanske kan ha berott på att de ville få oss att inse att läraryrket är ett tufft yrke, och att vi snart ska ut i verkligheten i skolans värld.

Måste alla konflikter lösas? Vi anser att de konflikter som måste lösas, är de destruktiva som kan leda till att man som person inte vill eller orkar arbeta. Dessa konflikter kan dessutom trappas upp och göra att man försöker hitta syndabockar som kanske inte ens har varit inblandade i konflikten. Destruktiva konflikter förblir ofta olösta, vilket leder till att det påverkar personens/personernas arbete. Det kan också vara svårt att veta när man ska försöka lösa en konflikt. En person kanske tolkar det uppkomna problemet som just en konflikt, medan en annan person kanske ser problemet som att man endast är oense. Då anser vi att det är viktigt att personerna som är inblandade, själva försöker reda ut problemet utan att blanda in någon annan.

Så länge en konflikt inte påverkar personers arbete, privatliv eller känslor, anser vi att man inte måste lösa den. Vi anser dessutom att man ska försöka lösa en konflikt, i den mån det går, själv utan att blanda in utomstående personer. Det kan lätt uppstå missförstånd när man blandar in andra personer.

Vi anser att ämnet konflikter har relevans för läraryrket på grund av, som vi tidigare har nämnt, att det är ett ämne som tar mycket tid i skolan. Genom de intervjuer vi har genomfört med lärare, visar det sig att samtliga fem lärare känner sig osäkra när det gäller just konflikter, hur man bör hantera och lösa dem.

## **SAMMANFATTNING OCH SLUTSATS**

Innan vi började skriva vårt examensarbete hade vi olika tankar om just begreppet konflikt. Utifrån våra erfarenheter under lärarutbildningen har vi skapat oss en bild av att alla konflikter är negativa. Vi kände oss mycket osäkra kring hur man kan hantera och lösa konflikter. Vi hade en negativ bild av konflikter i allmänhet. Under arbetets gång har vår inställning om konflikter ändrats till något positivt. Vi inser nu att många konflikter får en människa att utvecklas på flera olika sätt, exempelvis att man efter varje konflikt lär sig någonting nytt som man kan använda vid framtida konflikter. Då begreppet konflikter är ett stort begrepp, anser vi att man troligtvis aldrig kan bli helt fullärd kring det. En av de intervjuade lärarna påstod att man lär sig av sina erfarenheter oavsett om man har ett läraryrke eller inte, samt om det handlar om konflikter eller inte. Detta håller vi verkligen med om. Vi känner att de erfarenheter vi har, innan vi påbörjade lärarutbildningen, också ger oss en viss kunskap.

Konflikter existerar inte bara i skolans värld utan finns överallt i samhället. En del av en lärares vardagliga arbete är att möta elevers konflikter samt att kunna hantera dessa på bästa

sätt. Vi anser att lärare som inte tar tag i konflikter troligtvis saknar kunskap i ämnet och därför kan känna sig osäkra. Vi tror att det kan underlätta för lärare att använda sig av en metod för att man ska känna sig säkrare när det gäller att hantera och lösa konflikter. Vi anser också att lärare ska använda sig av olika metoder beroende på vad man har för klass. Bara för att man har använt en metod som har fungerat bra i en klass, behöver inte det betyda att samma metod kommer att fungera bra i lärarens nästa klass. Det är också viktigt att läraren själv får bestämma vilken metod man vill använda sig av, och inte använda en metod bara för att resten av skolan använder den. Läraren bör välja en metod som passar läraren utifrån dess personlighet och lärarens syn på konflikter.

Som vi redan tidigare har nämnt i vårt examensarbete och som vi återigen vill påpeka är att alla konflikter inte är möjliga att lösa. Alla konflikter behöver heller inte lösas. Vissa konflikter kan istället för att orsaka fortsatta problem, utveckla de inblandade personerna till det bättre.

Vi skulle gärna se att man på lärarutbildningen fick mer kunskap om konflikter och hur man kan hantera dem. Vi anser också att det är viktigt att förskolor, skolor och fritidshem satsar mer på att kontinuerligt utbilda och uppdatera sin personal kring ämnet konflikter. Samtliga lärare som vi intervjuade var intresserade av få mer kunskap och ansåg att de inte var fullärda, fastän vissa av dem har arbetat som lärare i 20 – 30 år. Vi upplever det som märkligt att man inte utbildar skolpersonal mer kring ämnet, då det tar en stor plats i skolans värld.

Utifrån de intervjuer vi har genomfört, har vi också insett vikten av att aktivt arbeta för att förebygga konflikter. För att detta ska ge ett positivt resultat, är det viktigt att involvera eleverna, till exempel i form av att eleverna får vara med i kamratstödjarteam, och själva har en stor roll när det gäller att informera klasser på skolan. Vi anser att om eleverna själva är delaktiga och aktiva i förebyggandet av konflikter, växer även deras självkänsla och självförtroende. Detta i sin tur kan leda till att eleverna känner att de vågar agera om de ser andra elever bli illa behandlade och kränkta.

## REFERENSER

- Brännlund, Lasse (1991). *Konflikthantering. Handbok för realister*. Borås: Natur och Kultur.
- Carlander, Margareta (1990). *Konflikter och konfliktbearbetning*. Almqvist & Wiksell.
- de Klerk, Andreas (2000). *Att hantera konflikter- i arbete och grupp*. Göteborg: Timbro
- Ellmin, Roger (1985). *Att hantera konflikter i skolan*. Stockholm: Utbildningsförlaget.
- Johansson, Bo och Per Olov Svedner (1998). *Examensarbetet i lärarutbildningen*. Uppsala: Kunskapsföretaget.
- Lind, Eleonore (2001). *Medkompis- medling och konflikthantering i skolan*. Jönköping: Brain Books.
- Ljungström, Kerstin och Sagerberg, Tom (1991). *Konflikter på jobbet? Om vardagslivets konflikter på arbetsplatsen och hur de kan hanteras*. Uppsala: Konsultförlaget.
- Lärarens handbok (2001). *Läroplan för det obligatoriska skolväsendet, förskoleklassen och fritidshemmet, Lpo 94*. Lärarförbundet.
- Maltén, Arne (1998). *Kommunikation och konflikthantering- en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Stensaasen, Svein och Sletta, Olav (1997). *Grupprocesser- om inläring och samarbete i grupper*. Universitetsforlaget Stockholm.
- Stukát, Staffan (2005). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Utas Carlsson, Karin (2001). *Lära leva samman. Undervisning i konflikthantering. Teori och praktik*. Göteborg: KSA.

# BILAGA 1

## Intervjufrågor

1. Kön
2. Ålder?
3. Hur länge har du arbetat som lärare?
4. Vilka åldrar arbetar du med?
5. Upplever du skolan som konfliktfylld?
6. Vilka konflikter anser du är de vanligaste på er skola?
7. Har du själv upplevt en konflikt med en annan lärare, elev eller förälder? Hur löste det sig, och var någon annan person med och löste konflikten?
8. Vilken/vilka konflikter tycker du är svårast att hantera? Vilken/vilka är lättast att hantera?
9. Tycker du att du har tillräcklig kunskap när det gäller att lösa konflikter? Om inte, vad är det du saknar?
10. Har du någon speciell metod du använder dig av vid konflikter?
11. Arbetar du aktivt för att förebygga konflikter? I så fall, hur?
12. Känner du dig säker i konflikthantering med utgångspunkt i vad som står i läroplanerna?
13. Får man "kasta ut" en elev som stör resten av klassen? I så fall, vid vilka tillfällen och hur länge?
14. När det gäller kränkande behandling mot elever, känner du dig säker i begreppet eller tycker du att det är svårtolkat? (Vet du när något är kränkande?)
15. Finns det något material eller någon slags mall på skolan för hur ni löser konflikter mellan elever? (Kopiera?)
16. Har du några råd till oss som blivande lärare när det gäller konflikter och konfliktlösning?
17. Har du någonsin upplevt en konflikt som positiv?
18. Har du något du vill tillägga?